

Questionnaire projet client

Ce document permet de comprendre votre activité, vos objectifs, vos contraintes et les fonctionnalités attendues afin de préparer une proposition adaptée.

Informations générales

Nom de l'entreprise / organisation

Date de complétion

Interlocuteur principal

Email / téléphone

Résumé du projet ou du besoin exprimé

Type de projet envisagé

- | | | |
|--|---|--|
| ☐ Site vitrine | ☐ Refonte de site existant | ☐ Réservation en ligne |
| ☐ Application web | ☐ Espace client | ☐ Espace administration |
| ☐ Automatisation | ☐ Référencement local | ☐ Autre |

Niveau d'urgence

- | | | | |
|-------------------------------------|---|---|---|
| ☐ Pas urgent | ☐ À lancer prochainement | ☐ Besoin prioritaire | ☐ Date limite connue |
|-------------------------------------|---|---|---|

Décrivez votre activité en quelques lignes

Clientèle cible

Zone géographique / zone d'intervention

Prestations, produits ou services proposés

Organisation actuelle

Pourquoi souhaitez-vous lancer ou améliorer ce projet maintenant ?

Quels résultats concrets attendez-vous ?

Objectifs principaux

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Obtenir plus de demandes | ☐ Améliorer l'image professionnelle | ☐ Présenter les services |
| ☐ Simplifier la prise de contact | ☐ Permettre la réservation | ☐ Réduire les tâches manuelles |
| ☐ Centraliser les informations | ☐ Fidéliser les clients | ☐ Être mieux visible sur Google |
| ☐ Vendre ou encaisser en ligne | ☐ Suivre les demandes | ☐ Autre |

Objectif numéro 1 du projet

Ce qui ferait dire que le projet est réussi

Contraintes ou points de vigilance connus

Canaux et outils actuellement utilisés

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Instagram | ☐ Facebook | ☐ Google Business Profile |
| ☐ Téléphone | ☐ WhatsApp | ☐ Email |
| ☐ Site web existant | ☐ Bouche-à-oreille | ☐ Plateforme de réservation |
| ☐ Agenda papier | ☐ Google Agenda | ☐ Excel / Notion |
| ☐ CRM / outil métier | ☐ Aucun outil spécifique | ☐ Autre |

Comment un client prend-il contact ou réserve-t-il aujourd'hui ?

Comment sont gérés les rendez-vous, confirmations, annulations et rappels ?

Comment sont gérés les paiements, devis, factures ou acomptes ?

Quelles informations sont aujourd'hui dispersées ou difficiles à retrouver ?

Quelles tâches prennent le plus de temps aujourd'hui ?

Quelles erreurs, oublis ou blocages reviennent régulièrement ?

Quelles questions les clients posent-ils souvent ?

Quelles actions devraient être simplifiées ou automatisées en priorité ?

Situations rencontrées

- | | | |
|--|--|---|
| ☐ Demandes perdues | ☐ Trop de messages à traiter | ☐ Rendez-vous oubliés |
| ☐ Informations dispersées | ☐ Image pas assez professionnelle | ☐ Manque de suivi client |
| ☐ Gestion trop manuelle | ☐ Dépendance aux réseaux sociaux | ☐ Clients mal informés |
| ☐ Manque de visibilité locale | ☐ Difficulté à mettre à jour les contenus | ☐ Autre |

Fonctionnalités à étudier

- | | | |
|---|---|--|
| ☐ Site vitrine | ☐ Page services / tarifs | ☐ Formulaire de contact |
| ☐ Formulaire qualifié | ☐ Réservation en ligne | ☐ Agenda synchronisé |
| ☐ Rappels automatiques | ☐ Paiement / acompte | ☐ Espace administration |
| ☐ Gestion de contenu | ☐ FAQ | ☐ Avis clients |
| ☐ Galerie photos | ☐ Blog / actualités | ☐ Multi-langue |
| ☐ SEO local | ☐ Tableau de bord | ☐ Notifications email |
| ☐ Notifications SMS | ☐ Autre | |

Priorité : 1 = optionnel, 3 = important, 5 = indispensable. Phase : lancement, évolution, plus tard.

Fonctionnalité souhaitée	Objectif / valeur attendue	Priorité 1-5	Phase

Si seules trois fonctionnalités devaient être livrées au lancement, lesquelles seraient indispensables ?

Éléments déjà disponibles

- | | | |
|---|--|--|
| ☐ Logo | ☐ Couleurs / charte graphique | ☐ Photos professionnelles |
| ☐ Textes existants | ☐ Tarifs | ☐ Liste des services |
| ☐ Avis clients | ☐ FAQ | ☐ Nom de domaine |
| ☐ Hébergement | ☐ Accès Google Business | ☐ Aucun élément prêt |

Image à renvoyer

Exemples de sites ou marques appréciés

Pourquoi un client devrait-il choisir votre entreprise plutôt qu'une autre ?

Pages ou sections à prévoir

Informations que le client final doit trouver sans vous contacter

Budget envisagé ou fourchette souhaitée

Modèle de collaboration préféré

- | | |
|---|---|
| ☐ Création initiale + abonnement léger | ☐ Abonnement mensuel avec accompagnement |
| ☐ Paiement en plusieurs fois | ☐ À définir selon la proposition |

Date idéale de lancement ou contrainte de planning

Critères de décision importants

- | | | |
|--|---|---|
| ☐ Prix | ☐ Délai | ☐ Design |
| ☐ Simplicité | ☐ Autonomie | ☐ Automatisation |
| ☐ Référencement | ☐ Support / accompagnement | ☐ Sécurité |
| ☐ Évolutivité | | |

Personnes impliquées dans la validation du projet

Prochaine étape souhaitée

Besoin principal identifié

Problèmes prioritaires à résoudre

Version de lancement recommandée

Évolutions possibles après le lancement

Notes libres